



**FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El compromiso laboral de los colaboradores de una financiera de la región Piura en el
año 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Díaz Vásquez, Cynthia Vanessa

ASESOR METODOLOGO:

Mg. Espinoza Rodríguez, Olenka

ASESOR ESPECIALISTA:

Bazán Víctor Hugo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

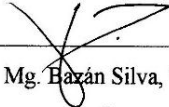
TRUJILLO – PERÚ

2018

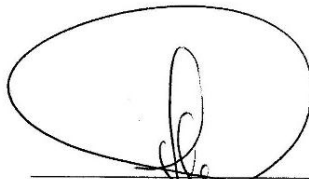
Página del Jurado



Dra. Olenka Espinoza Rodríguez
Presidente



Mg. Bazán Silva, Víctor Hugo
Secretario



Mg. Vigo López, Francisco
Vocal

Dedicatoria

En mi vida primero sentirme muy agradecida con Dios por darme fuerzas para seguir continuando con el desarrollo de mi tesis e iluminarme cada día.

A mis padres que siempre estuvieron allí para apoyarme ante cualquier dificultad, a mi hermana por ayudarme en mi educación y darme el ejemplo de ser profesional y seguir con el cumplimiento de mis metas; y a los más importantes en mi vida mis hijos Luis y Luana que son el motor y motivo de ella demostrarle que todo se puede conseguir en esta vida a costa de esfuerzo, que puedes alcanzar todo lo que te propones. .

A Luis Reyes por siempre estar allí conmigo con tus palabras de aliento por tu amor y paciencia y querer que sea mejor persona y profesional alcanzando mis metas .

Agradecimiento

A nuestro ser divino por haber hecho de mí una persona persistente ante las dificultades que se me presentaron para terminar mi tesis y así permitirme alcanzar mis objetivos.

A mi familia que es mi soporte para seguir adelante, por enseñarme el valor de la unión y perseverancia, por permitirme y darme la oportunidad de estudiar y llegar a ser una profesional con valores.

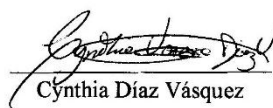
A esta Universidad que me ayudo a formarme una buena alumna no solamente en conocimientos, sino también en actitudes frente a cualquier adversidad.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Cynthia Vanessa Díaz Vásquez con DNI N° 46359199 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo , Facultad de Ciencias Empresariales , Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica .

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo


Cynthia Díaz Vásquez
DNI: 46359199

Presentación

Señores miembros del jurado :

Cumpliendo con todos los acuerdos a los Reglamentos de esta Universidad les doy a conocer este trabajo de investigación presente el cual se titula: “El compromiso laboral de los colaboradores de una financiera de la región de Piura en el año 2018.”, la misma que sometemos a su buen estado de revisión y de esta manera que cumpla con todos los requerido para poder así llegar a aprobar y tener todo el nombramiento requerido para llegar a obtener el título profesional de Licenciado (a) en Administración.

.

Índice

Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Presentación	6
Resumen	9
Abstract	10
I. INTRODUCCIÓN:	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos:	13
1.2.1. Internacionales:	13
1.2.2. Nacionales	14
1.3.1. Compromiso Laboral:	18
1.4. Formulación del Problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.5.1. Por conveniencia:	22
1.5.2. Valor Teórico: Este estudio de investigación servirá para:	22
1.5.3. Implicaciones prácticas:	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	23
1.7.1. Objetivo general	23
1.7.2. Objetivos específicos	23
II. MÉTODO:	24
2.1. Diseño de la investigación:	24
2.2. Variable:	24

2.3. Población y muestra	26
2.3.1. Población	26
2.3.2. Muestra	26
2.4.1. La Confiabilidad:	26
2.5. Métodos de Análisis de Datos	27
2.5.1. Uso de estadística descriptiva.	27
2.6. Aspectos Éticos	27
III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:	28
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Resumen

El propósito de éste trabajo de investigación fue poder ver en qué nivel se encuentra el compromiso de los colaboradores de una financiera de la Región Piura. Para que esta tarea se lleve a cabo trabajamos con 35 colaboradores que trabajan en el área de créditos de la financiera mencionada correspondiendo así a cada una de las sedes de la región Piura del mismo modo nuestra muestra fue la misma que nuestra población. La investigación fue descriptiva pues se empleó como técnica la técnica la encuesta con 17 ítems para la cual llegar a obtener la información, utilizando el programa SPSS analizamos los resultados con estadísticos descriptivos y tablas de frecuencia; los resultados encontrados nos da a concluir que el 61% de los 35 colaboradores de la financiera de la Región de Talara presenta un nivel medio de compromiso en el trabajo.

Palabra Clave: Vigor, Compromiso Laboral, Absorción y Dedicación.

Abstract

The purpose of this topic to present this research work was to see at what level is the commitment of the employees of a financial institution of the Piura Region. In order for this task to be carried out, we work with 35 employees who work in the credit area of the aforementioned financial institution, thus corresponding to each of the offices in the Piura region, in the same way our sample was the same as our population. The investigation was descriptive because the technique used the survey with 17 items for which to obtain information, using the SPSS program we analyze the results with descriptive statistics and frequency tables; the results found lead us to conclude that 61% of the 35 employees of the financial institution of the Talara Region have an average level of commitment at work.

Keyword: Labor Commitment, vigor, dedication and absorption

I. Introducción:

1.1. Realidad Problemática

El sistema financiero está siendo incrementado por un conjunto de políticas ya establecidas para tener una elevada gestión operativa en estas entidades, es por eso que se ven en la necesidad de desarrollar nuevos canales con respecto a la atención de sus clientes, día a día se dirigen a mejorar estos procesos y por eso buscan ofrecer una calidad de servicio basado en la mayor cantidad posible concentrándose; en mejorar estos servicios financieros (Gómez 2011).

De la misma manera este acelerado cambio se ha vuelto más competente, llegando así a tener un cambio en la cultura de los trabajadores de estas entidades bancarias que existen en nuestro país. (Class et al., 2013).

Las entidades bancarias hoy en día toman este tema del compromiso laboral de manera más seria y los directivos de estas organizaciones han desarrollado planes dónde periódicamente evalúan a sus empleados para conocer el que tan comprometidos están con su puesto de trabajo y con la misma organización, esto se debe a que estas empresas generan servicios en permanente interactividad con los clientes, quienes perciben en la atención como se encuentra el ambiente. (Newstrom, 2007).

Las organizaciones latinoamericanas no se han quedado al margen de estos cambios, pues al estar insertas en un contexto determinado por la globalización, han debido incorporar nuevas estrategias para ser competitivas. En Chile, junto a las transformaciones del mundo empresarial, se han modificado también las expectativas que tienen las personas respecto al trabajo.

En el Perú, mediante estudios realizados por la empresa consultora DELOITTE en año 2015, nos indica que el 50% de trabajadores peruanos afirman que el problema de cultura organizacional y la falta de compromiso es el principal problema que está afectando al país, así mismo se duplicó la cifra respecto al del año pasado (Diario Gestión, 2016, p.12).

La consultora DELOITTE (2016), el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocios

a nivel mundial nos dice que el bajo nivel del compromiso de los trabajadores es el principal problema que la mayoría de compañías afrontan. Y lo que es peor, afirman no contar con un sistema metodológico o software que serviría para poder medir y así llegar a perfeccionar el compromiso laboral. Asimismo (Diario Gestión, 2016, p.12).

El compromiso hace que la organización en un nivel alto de compromiso en los empleados el cual genera tener

más información para con la empresa (Tormo & Osca, 2011).

La Caja Trujillo - Región Piura de las agencias: Sullana, Piura, Talara y Chulucanas, son agencias financieras; que en los últimos años han experimentado un gran crecimiento y tiene gran potencial para crecer cada día más, algunas de las agencias han pasado por dificultades, pero han sabido salir adelante y superar dichas deficiencias. Caja Trujillo, tiene muchas fortalezas que faltan explorar, dicha entidad financiera está en constante proceso de aprendizaje para convertirse en el mejor del rubro de la Región Piura, perteneciendo al sector privado que brinda servicios de captación de depósitos, colocación de créditos, compra y venta de deudas.

En el caso específico, de la Caja Trujillo de la región Piura y las agencias antes mencionadas: podemos decir, en base a una conversación con el administrador que los colaboradores de dicha entidad financiera ,realizan sus actividades con esmero y dedicación encontrando así un sentido de pertenencia para con la empresa llegando a la conclusión que ellos tienen un nivel alto en cuanto al compromiso laboral generando en ellos un sentimiento de motivación en cuanto a los logros alcanzados, tanto así brindando mejoría y estabilidad en la empresa. Después de estudiar la realidad problemática se han preguntado:

¿Cuál es el nivel del compromiso laboral de una financiera de la Región de Piura?

¿Cuál es el nivel de vigor de los colaboradores de una financiera?

¿Cuál es el nivel de dedicación de los colaboradores de una financiera?

¿Cuál es el nivel de absorción de los colaboradores de una financiera?

1.2.Trabajos previos:

1.2.1. Internacionales:

Blanco y Castro (2011) nos dice que: para tener el grado de maestría en Administración Organizacional, realizó una investigación el cual tuvo como objetivo fue el de llegar a ver una igualdad con respecto al nivel del compromiso de las madres cajeras del banco que se encuentra en la ciudad La Paz, Bolivia. Ante estos resultados podemos decir que no se encuentra igualdad realmente entre estas dos poblaciones con respecto en la relación del compromiso en la organización, y tenemos que concluyó que existe mayor concentración en niveles altos como bajos.

Meléndez (2014) para tener el grado de licenciatura en Administración, en su investigación. Este trabajo fue cuantitativo y de método inductivo. Su tamaño de muestra en su investigación estuvo constituida por todos aquellos asistentes de la institución. Conclusiones se destaca que el compromiso laboral influye en los resultados del desempeño laboral de los servidores de las diferentes áreas.

Frías (2014) para tener el grado de maestría en Administración Social, donde su trabajo resulto como fin determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso y la como factor de permanencia, en virtud de ello se utilizó la Investigación documental trabajándose un universo de 56 trabajadores a nivel nacional siendo este número de trabajadores el utilizado como muestra que la generación nacida entre los años ochenta hasta los años 2000 están involucrados en la era digital, tienen un sentido de pertenencia mayor a la generación que la precede y procura trabajos y entornos en los que se sientan realmente importantes, donde sus niveles de compromiso sean efectivamente altos por lo tanto su satisfacción intelectual es muy importante. Buscan también sentirse orgullosos de las actividades que realizan, de allí que sean muy críticos. En ese sentido si las ONG no brindan planes de desarrollo que alienten estos talentos su capacidad organizativa se verá mermada.

1.2.2. Nacionales

Hernández(2017) para tener el grado de maestría en Administración realizó una investigación que tuvo por objetivo identificar el compromiso laboral en los colaboradores, teniendo un trabajo de investigación de tipo transaccional y adicional un diseño de tipo relacional, y como segundo instrumento el cuestionario de compromiso organizacional,obteniendo así el resultado

Ugaz y Yrazabal (2014) en su investigación para tener el grado de licenciada en Administración Pública tuvo que Determinar la correlación que se da entre el desempeño y compromiso laboral de los trabajadores de la institución. Donde utilizo una investigación correlacional, no manipulando ninguna de la variable ,transaccional y tipo descriptiva. La población y al igual la muestra fue constituida por los 127 colaboradores. Conclusiones principales comprobar que el compromiso se correlaciona de manera significativa con el desempeño laboral donde se encontró una moderada relación entre las variables; compromiso laboral se correlaciona de manera significativa con la dimensión de calidad de trabajo donde se encontró una moderada relación entre las variables.

Wetzell (2010) para llegar a tener el grado de maestría en Administración presentó la tesis denominada Motivación Laboral y el Compromiso Laboral de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Siendo el objetivo entre la motivación laboral fue explicativo, de corte transaccional. La población estuvieron conformadas por 1,139 23 y 234 trabajadores respectivamente. Conclusiones destacan “si bien el personal se encuentra motivado, señala que la institución no reconoce el trabajo que hace, sin embargo, sienten que no se reconoce su trabajo”, y “La motivación influye en el compromiso laboral en aquellos trabajadores que si bien cumplen con el trabajo, porque es necesario, consideran que la institución no les ofrece oportunidades de ascenso, ellos cumplen con su trabajo porque están siendo continuamente evaluados, pero no porque se sientan motivados”.

Fernández (2014), en una investigación para llegar a obtener la titulación en psicología investigó los niveles de satisfacción y compromiso en colaboradores y operarios de una empresa textil utilizado para esta investigación es correlacional, (1998) y, para determinar

los niveles de compromiso se ayudó con la encuesta del mismo nombre de los autores(Meyer y Allen 1993). A nivel de dimensiones, en cuanto a Satisfacción Laboral, se obtuvo en cuanto a la dimensión Intrínseca un 43.5% de personal Satisfecho, en el Ambiente físico un 60.9%, en lo que son las Prestaciones Percibidas un 38% de evaluados, en Supervisión un 52.7% y, en cuanto a la participación, un 53.3% de los evaluados. Así también, al factor Afectivo se obtuvo un 29.3% alto, un 76.7% alto en el factor de Continuidad y por último en cuanto al factor Normativo se encontró un 31% alto. Por ello a la conclusión a la cual se llegó fue que se comprobó la correlación existente entre ambas variables.

Zayas y Báez.(2016) en su investigación de acuerdo a estos resultados nos dicen que hay ciertas deficiencias en los componentes del compromiso organizacional .En lo grupal hay ciertas dificultades en los almacenes y el área de protección. Podemos decir que el compromiso organizacional está determinado por un nivel medio por lo cual existe una relación fuerte entre el trabajador y la empresa, este se siente identificado y obligado a continuar o irse de la empresa. Se ve que existen deficiencias en que mejore el compromiso mediante el salario puesto a ello se ve relacionado que se está dando una impactante fuerza entre la edad y el compromiso de continuidad.

Calderón, Laca, Pardo y Pedroza (2015) en su investigación tuvo como objetivo demostrar el efecto de la socialización en el compromiso laboral que reportan tener los trabajadores de México. En los resultados se halló que los cuatro dominios tienen relación positiva respecto al compromiso normativo y afectivo Es de mucha importancia las dos dimensiones mencionadas para la socialización laboral , podemos decir que la capacitación,el apoyo de los compañeros tiene relación positiva con los componentes del compromiso laboral

Mañas, Salvador, Díaz, Pecino. (2014)con este estudio podemos llegar a demostrar que la comunicación tiene un rol importante en las altas direcciones acerca del compromiso en los colaboradores y se puede evidenciar que no solo es en las privadas si no en las públicas también, el trabajo fue apoyado por 355 colaboradores de la gestión pública. Para poder mejorar en encontrar la comunicación de estas funciones, estos resultados indican que si se da una cierta diferencia en las tareas de estos directivos y el compromiso a través de los servicios. Es por eso que decimos que la comunicación se ve reflejado en como los trabajadores demuestran su estadía

Cerna, Mercado, Davis(2018)en la actualidad las personas están dando todo de si es por eso que Cerna, Mercado, Davis en su investigación que tuvo: determinar la autoeficacia como efecto mediador tiene una gran relación en el tiempo que el trabajador ejerce y en verse comprometido. La obtención de estos resultados se notan que estos dichos factores escogidos harán que estas variables se de una forma indirecta, puesto que se da en menor o mayor medida mediante factores que oscilan. (Cerna, Mercado, Davis, 2018).

Garcia&Flores(2017) en su investigación nos dice que los factores de la cultura corporativa que conoce la mayoría de los trabajadores de Arequipa son los símbolos y los valores o base moral de la organización y la función de la cultura corporativa de la Municipalidad que reconocen los trabajadores es que ayuda a construir la identidad corporativa de la Municipalidad.La sociabilidad de Arequipa es bajo y por ende existe baja comunicación interpersonal, debido a que el mayor porcentaje no tienen ninguna inclinación hacia la práctica de sociabilidad entre ellos, mientras otros en menor porcentaje tratan de hacerlo tanto dentro como fuera de la institución, es que en la comunicación con personas del entorno en la Municipalidad en quienes confían, hay respeto mutuo, hacen preguntas y expresan su opinión. Asimismo, en la comunicación de auto revelación (respecto a sí mismos) la mitad de los trabajadores expresan lo que quieren decir

Contreras(2015) tuvo por objetivo : que el engagement en los colaboradores de un centro de producción de gas .Nos dice que los que están mejor preparados en cuanto al perfil que están buscando en las habilidades técnicas , tuvieron una mayor calificación , mayor que aquellos . Esta tema a tratar es importante para saber el nivel o que tienen los colaboradores en esta empresa, estos resultados generaran útiles para el equipo trabajo a la hora de planear tareas que incentiven en este entorno laboral de la mano con la nueva legislación mexicana.

Peralta, Santo fimio,Segura(2007)en este tema que es muy tocado hablaremos de la psicología en la salud podemos dar por concluido que este genera sentimientos de apego positivos para mejorar el compromiso en las organizaciones de tal manera que los niveles de este pueda incrementar y seguir para arriba.

García, Carrean, Hernández y Morales (2014) Ante este trabajo podemos decir que el sector salud es muy importante tanto en la sociedad como en las empresas las cuales ganarán un compromiso de continuar y este se basada en que haya una buena implementación de equipos en este sector que es de gran ayuda para la comunidad y el trabajo en equipo para poder realizar tareas de acorde as u especialidad brindadas con la mejor eficacia en el servicio.

González, Sánchez, López (2014) nos dicen estos autores que las empresas hoteleras están en un constante medio de rotación es por eso que deben poner mayor fuerza en que los altos directivos generen planes donde la productividad se vuelva más importante ya que vivimos en una realidad donde el trabajador es medido mediante sus aspectos de aprendizaje en lo que respecta con las tareas otorgadas es ahí donde estas empresas generan mayor contacto con los clientes . Podemos dar por concluido que mientras a mas nivel de educación tenga su talento actitudinal seguirá marcado en el tiempo que se da en este tema con respecto a las hoteleras..

Uribe, Patlan y García (2015) nos dice que el liderazgo se ve influenciado en el comportamiento de los colaboradores que dan un buen clima en la organización mediante el cual esto desarrolla y esta entrelazado negativamente con el estrés que pueda tener , es por eso que sugiere mantener la calma a estos proceso donde un acumulamiento de trabajo excesivo.

Lieberman (2014) en su investigación nos dice que el estilo de como gerencia está dado por un modelo en que haya una presencia a quieran cuidar el trato a los empleados haciendo que ellos convivan de cierto modo delegando con tareas básicas, generando así la confianza de los jefes en cuanto el nivel que tengan de compromiso.

De Chávez ,Pando, Aranda y Almeida (2014) en su investigación aplica en los docentes indico que una gran parte de los docente sufre del síndrome del esteres el cual se ve reducido de cierta manera con un buen clima y teniendo una actitud llevada al éxito y el de querer mejorar el agotamiento que sufre esta población podemos indicar que es un tema

muy fuerte en lo que consta en los temas laborales es por eso que se lidia con ciertos factores que hacen que cree este problema.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Compromiso Laboral:

1.3.1.1. Definición de Compromiso Laboral

Es la inversión física, cognitiva y emocional que las personas realizan durante el desempeño de sus actividades laborales (Maslach et al. 1996, citado por Lazarte 2016).

Las investigaciones que realizaron en los últimos años referentes al compromiso laboral se ha ido desarrollando y han logrado tener un alto valor en el tema empresarial; es por eso que existe una gran conexión entre el trabajador la empresa en la que pertenece en donde se ve influenciado en quedarse o salir de la empresa. (Meyer & Allen, 1999, citado por Henríquez 2017).

Es lo que el trabajador entrega a la organización al momento de desarrollar su labores para así poder tener un buen resultado en el cumplimiento de sus tareas , va a depender mucho de la organización las estrategias que tenga para promover el compromiso y generar así un clima adecuado para este. (Luthans 2008, citado por Henríquez 2017).

El trabajador tenga una fuerte relación con la empresa , la cual le hace ver al trabajador si decide continuar dentro de ella o retirarse.(Smith y Allen, citado por Lutercio et al 2007)

1.3.1.2. Las dimensiones del compromiso laboral

Salanova, Schaufeli y Bakker 2009. Citado por Aldaña 2013, identifica la existencia de las siguientes dimensiones del compromiso laboral como:

1.3.1.2.1. Vigor

Se determina por tener un elevado nivel de energía que cada trabajador presenta, donde su resiliencia mental actúa cuando empieza a laborar en su puesto de trabajo, y las ganas de salir adelante ante cualquier dificultad que se le pueda presentar. (Salanova, Schaufeli y Bakker 2009. citado por Aldaña 2013).

1.3.1.2.2. Dedicación

Se basa a la concentración que cada trabajador tiene en la organización de acuerdo a su puesto de trabajo, generando así el entusiasmo por parte de los trabajadores, la inspiración, el logrando orgullo ante las actividades que hace y ante los futuros cambios o nuevos retos laborales.(Salanova, Schaufeli y Bakker 2009. Citado por Aldaña 2013)

1.3.1.2.3. Absorción:

Se determina por como el trabajador se siente concentrado en su puesto de trabajo debido al tiempo que este tiene en él y donde el trabajo(Salanova, Schaufeli y Bakker 2009. Citado por Aldaña 2013).

1.3.1.3. Modelo de los 3 componentes del Compromiso Laboral

Se consideraron tres tipos de componentes entre ellos tenemos; señalan que es lazo que tiene cada trabajador que involucran cualquiera de estos tres componentes. (Meyer y Allen 1999, citado por Henríquez 2017).

1.3.1.3.1. Compromiso Afectivo:

Esta dado por el lazo emotivo que los trabajadores establecen con la organización la cual hace que ellos se sientan satisfechos en las actividades que realizan (principalmente de carácter psicológico), esto les permite que se encuentren en un buen ámbito en el empresa.(Meyer & Allen, 1999, citado por Henríquez 2017)

Es donde los colaboradores demuestran más empatía y mejor clima laboral con los demás personas al estar compartiendo un sentimiento de apego.

Este componente esta caracterizados por indicadores como:

Sentido de empatía con la empresa, hacen que el logro de sus actividades vaya de la mano con los de la empresa.

Involucramiento en la empresa, es la acción que toman los colaboradores para integrarse e involucrarse con esta.

1.3.1.3.2. Compromiso Continuidad:

Es la estadía que tiene el trabajador en la empresa, lo cual para el generaría costos y también menores posibilidades de tener otro trabajo si es que el decidiera retirarse de la organización, entonces podemos decir que el colaborador se siente en la obligación de quedarse en ella. (Meyer & Allen, 1999, citado por Henríquez 2017)

El trabajador en esta parte analiza las posibilidades de encontrar quizás otro trabajo y es por eso que algunos optan por quedarse si no la empresa incurriría en costos al contratar otro personal.

1.3.1.3.3. Compromiso Normativo:

Se caracteriza porque el trabajador tiene un agradecimiento con a empresa por haberle otorgado beneficios oportunidades de crecimiento y todo el tiempo que la ha dedicado a esta.(Meyer & Allen, 1999, citado por Henríquez 2017).

El colaborador siente que debe estar agradecido por todos los beneficios de acuerdo a ley que la empresa le brinda es por ello que se ve reflejado en estar mas comprometido con la empresa.

1.3.1.4. Importancia del Compromiso Laboral

Es de gran importancia tanto para el trabajador como para la empresa tener estos indicadores que hace que el colaborador se sienta que está dando todo de si esa dedicación del día a día a realizar sus tareas el énfasis por culminar sus objetivos trazados son el esmero que ellos ponen pues siempre están buscando buenos resultados por ambas partes.

(Edel, et al., 2007, citado por Henríquez 2017)

Son aspectos del trabajador que busca identificarse de manera positiva con la empresa de este modo estar comprometidos con la empresa siempre buscando un bien común puesto que esto dependerá su continuidad en la empresa.

1.3.1.5. Factores asociados al Compromiso laboral:

1.3.1.5.1. Las características del trabajo:

Esto refiere que mientras los colaboradores dominen cargos y ellos puedan tomar decisiones propias en su puesto de trabajo, esto hara que estén satisfechos y con esto contribuir a la empresa.

1.3.1.5.2. La naturaleza de las recompensas que recibe el colaborador:

Mediante más beneficios que reciba el empleado dentro de la empresa él se sentirá más comprometido.

1.3.1.5.3. La existencia de alternativas y oportunidades de empleo:

Donde el colaborador analiza distintas maneras de oportunidades que se puede presentar mediante alternativas favorables para su crecimiento laboral.

1.3.1.6. Cómo se mide el Compromiso Laboral

Para poder medir el compromiso se construyó el Utrecht Work Engagement Survey (UWES) Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker, (2002), el cuál es un cuestionario que consta de 17 ítems que evalúan las tres dimensiones del compromiso: Vigor, Absorción y Dedicación. El UWES se encuentra disponible en varios idiomas (10 al menos).

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel del Compromiso Laboral de los colaboradores de una financiera de la región Piura en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Por conveniencia:

El trabajo realizado tendrá como fin tener una visión mejor de cómo se encuentra la empresa con respecto al compromiso laboral para la toma de decisiones del gerente. Contribuirá a construir propuestas de mejora para la empresa.

1.5.2. Valor Teórico: Este estudio de investigación servirá para:

Tener más conocimiento sobre la variable Compromiso Laboral.

Apoyar una teoría sustentada con varios autores.

Aportar ideas para futuros trabajos.

1.5.3. Implicaciones prácticas:

Servir como antecedentes para otros trabajos de estudios.

Los resultados constituyen la base para una mejor toma de decisiones respecto a la variable compromiso laboral.

Los instrumentos válidos y confiables utilizados en esta investigación pueden servir para realizar otros estudios.

1.6. Hipótesis

H_i. El nivel de compromiso laboral es alto en los colaboradores de una entidad financiera.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el nivel de Compromiso Laboral de los colaboradores de una financiera de la Región Piura en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

O₁: Determinar el nivel de vigor de los colaboradores en una financiera.

O₂: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores en una financiera.

O₃: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores en una financiera.

II. Método:

2.1.Diseño de la investigación:

Corte transaccional ya que su propósito es describir al compromiso laboral, se realizará en un solo tiempo y momento determinado. Su utilidad será tal cual se describirá la variable siempre y cuando se lleve a cabo en un mismo tiempo. (Según Hernández et al. 2014).

$$M \longrightarrow O_x$$

Dónde:

M: Colaboradores de la caja Trujillo de la ciudad de Talara.

Ox: Observación de la variable compromiso laboral.

2.2.Variable:

Compromiso Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Compromiso laboral	Es un apego donde influye el sentimiento dominando los positivos para cumplimiento de sus metas laborales. (Salanova y Schaufeli 2009, citado por Aldaña 2013)	El compromiso laboral se medirá a través de absorción , dedicación y vigor la cual necesitaremos usar la encuesta.	1. Vigor	En mi trabajo, me siento lleno de.	Ordinal
				En mi centro, me siento fuerte y vigoroso	
				Cuando me levanto en la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	
				Puedo continuar trabajando por períodos muy largos a la vez	
				En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente	
			En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien		
			2.Dedicación	Me parece que el trabajo que hago está lleno de significado y propósito	
				Estoy entusiasmado con mi trabajo	
				Mi trabajo me inspira	
				Estoy orgulloso del trabajo que hago	
				Para mí, mi trabajo es desafiante	
			3.Absorción	El tiempo vuela cuando estoy	
				Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás a mi alrededor	
				Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente	
				Estoy inmerso en mi trabajo	
				Me dejo llevar cuando estoy trabajando	
			Es difícil separarme de mi trabajo		

Nota: Elaborado por la teoría de Salanova, Schaufeli y Bakker 2009

2.3.Población y muestra

2.3.1. Población

Se trabajará con un grupo de trabajadores conformado por los 35 colaboradores de créditos de la Caja Trujillo de la Región Piura.

2.3.1.1 Criterios de Inclusión:

Todos los trabajadores que laboren en el área de crédito de la financiera Caja Trujillo sede Talara, Sullana, Chulucanas, Piura.

2.3.1.2. Criterios de Exclusión:

Aquellas personas que no laboren en el área de crédito de la financiera Caja Trujillo sede Talara, Sullana, Chulucanas, Piura;

2.3.2. Muestra

Está conformada por el total de los trabajadores que pertenescan al área de créditos de la Caja Trujillo sede Talara (7), Sullana (8), Chulucanas (8), Piura (12); ubicados en la Región Piura durante el año 2018, son 35 colaboradores del área de créditos de las sedes mencionadas.

$$n = 35$$

2.4.1. La Confiabilidad:

Donde se alcanzó un nivel de confiabilidad: 0.90 con un nivel de confiabilidad elevada para la variable Compromiso Laboral (ver Anexo N° 12), siendo un test consistente y adecuado para el estudio

Estadísticas de fiabilidad
Compromiso Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,90	17

2.5. Métodos de Análisis de Datos

2.5.1. Uso de estadística descriptiva.

Se mostrará los resultados obtenidos, descripción e interpretación de los estadísticos tablas de frecuencias y descriptivos, las cuales se elaborarán y calcularán utilizando el programa SPSS.

2.6. Aspectos Éticos

En este trabajo se desarrollará conforme a los lineamientos brindados por la facultad de Ciencias Empresariales, la norma vigente sobre citas APA, la verificación de la información, también los aspectos religiosos, morales, políticos, costumbres, a investigar que se tendrá en cuenta al momento de realizar la presentación de los resultados.

III. Descripción de resultados:

Objetivo 1: Determinar el nivel de vigor de los colaboradores de una financiera de la región Piura.

Tabla 3.1

Nivel de vigor en los colaboradores de una financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6
Medio	21	60
Alto	12	34
Total	35	100

Nota: Datos obtenidos en la encuesta aplicada a 35 colaboradores de la financiera de la región Piura.

La tabla 3.1 señala que el 60% de los colaboradores afirman tener un nivel medio de la dimensión vigor porque aseguran ir y realizar sus tareas en el trabajo llenos de energía, tanto así que pueden continuar trabajando por periodos muy largo a la vez.

Objetivo2: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores de una financiera de la región Piura

Tabla3.2

Nivel de dedicación en los colaboradores de una financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	9
Medio	20	57
Alto	12	34
Total	35	100

Nota: Datos obtenidos en la encuesta aplicada a 35 colaboradores de la financiera de la región Piura.

La tabla 3.2 señala que el 57% de los colaboradores afirman tener un nivel medio de la dimensión dedicación porque sus respuestas indican que su trabajo está lleno de significado y se sienten orgullosos del trabajo que realizan puesto que cada día que pasa se vuelve desafiante al cumplir con sus objetivos.

Objetivo3: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores de una financiera de la región Piura

Tabla3.3

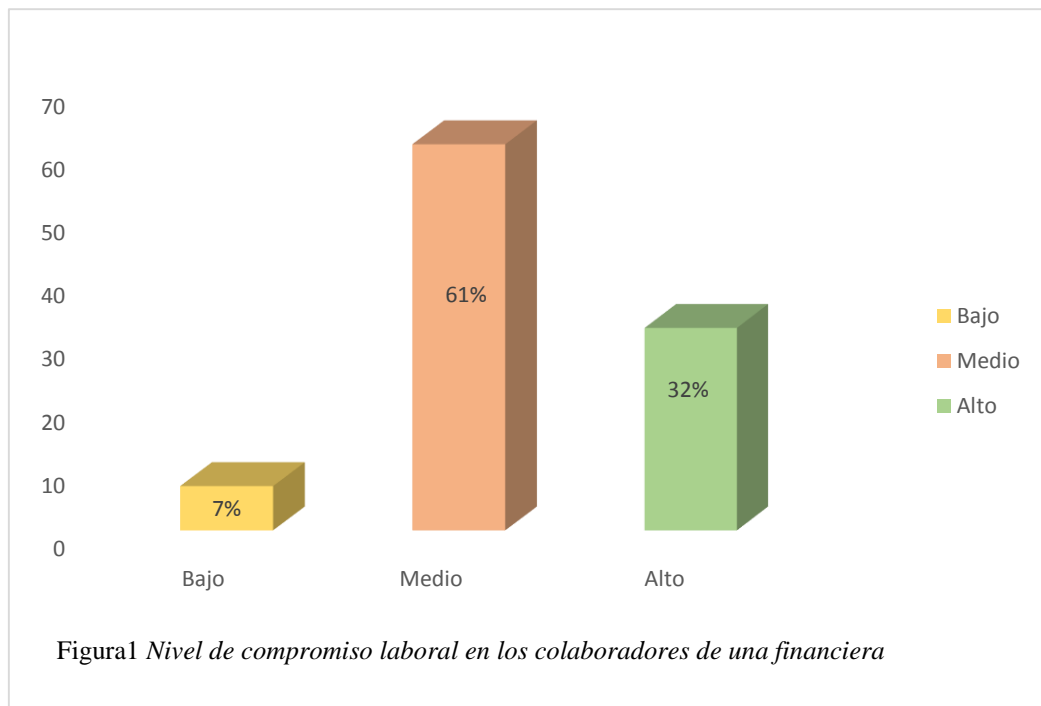
Nivel de absorción en los colaboradores de una financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6
Medio	23	66
Alto	10	28
Total	35	100

Nota: Datos obtenidos en la encuesta aplicada a 35 colaboradores de la financiera de la región Piura.

La tabla 3.3 señala que el 66% de los colaboradores afirman tener un nivel medio de la dimensión absorción porque sienten que cuando están en sus centros de labores el tiempo se les va rápido a veces olvidándose de la gente que los rodea, pero al estar así ellos aseguran estar feliz cuando su trabajo se vuelve intenso.

Comprobación de Hipótesis: Determinar el nivel de compromiso Laboral de los colaboradores de una financiera de la Región de Piura.



En la figura1 se observa que el 61% de los 35 colaboradores encuestados de una financiera de la Región Piura responden a un nivel medio en cuanto al compromiso laboral conformado por las tres dimensiones que son absorción, dedicación, vigor , en conjunto, con este resultado podemos contestar nuestro objetivo general dando por rechazada nuestra hipótesis.

IV. Discusión de Resultados

La Caja Trujillo - Región Piura de las agencias: Sullana, Piura, Talara y Chulucanas, son agencias financieras; que en los últimos años han experimentado un gran crecimiento y tiene gran potencial para crecer cada día más, algunas de las agencias han pasado por dificultades, pero han sabido salir adelante y superar dichas deficiencias. Caja Trujillo, tiene muchas fortalezas que faltan explorar, dicha entidad financiera está en constante proceso de aprendizaje para convertirse en el mejor del rubro de la Región Piura, perteneciendo al sector privado que brinda servicios de captación de depósitos, colocación de créditos, compra y venta de deudas.

De acuerdo al cuestionario realizado en dichas agencias en mención, se debieron a que los colaboradores de dichas agencias tienen horarios flexibles, que facilitan a cada trabajador para responder dicha encuesta formulada y así poder obtener los datos porcentuales del compromiso laboral Así a continuación, se estarán discutiendo .

En la tabla 3.1 en la cual determinaremos el nivel de vigor de una financiera la cual nos dice que un 60 % están en un medio nivel seguidos por el 34% se encuentran en un nivel alto, estos resultados nos dicen que ellos se sienten más comprometidos cumpliendo con su trabajo porque están siendo continuamente evaluados. Lo cual corrobora con lo señalado por Wetzell (2010), que se determina por tener un alto nivel de energía que cada trabajador presenta, y las ganas de salir adelante ante cualquier dificultad que se le pueda presentar. (Salanova, Schaufeli y Bakker 2009. Citado por Aldaña 2013). Por los colaboradores se sienten más comprometidos en las ganas de salir adelante ante cualquier dificultad.

En la tabla 3.2 determinaremos el nivel de dedicación en los trabajadores de una financiera la cual nos dice un 57% se halla en medio nivel seguidos por el 34% que se encuentran en un nivel alto, nos dice que en donde sus niveles de compromiso sean efectivamente altos por lo tanto su satisfacción intelectual es muy importante es por eso que buscan también sentirse orgullosos de las actividades que realizan se reafirma con el hallazgo de Frías (2014) donde su investigación. De esta manera se podemos concluir que los trabajadores involucrados tiene un sentido de pertenencia en donde se brindan planes de desarrollo que alienten los talentos en su capacidad organizativa, por lo sugerido se afirma que los colaboradores se sienten orgullosos en cuanto a las actividades que realizan basados en la concentración que

posee cada trabajador ante los futuros cambios o nuevos retos laborales dentro de la organización.

En los resultados 3.3 determinaremos el nivel de absorción de una financiera obtuvo que un 66% de los colaboradores se hallan en un medio nivel, seguidos por el 28% que se encuentran en un alto nivel, debido a que ellos sienten que cuando están en sus centros de labores el tiempo se les va rápido a veces olvidándose de la gente que los rodea lo mencionado anteriormente se reafirma con lo señalado por Salanova, Schaufeli y Bakker (2009). Quien indica que el trabajador se siente concentrado en su puesto de trabajo debido al tiempo que esté tiene en él y donde el trabaja. Por lo que se revalida, que los trabajadores aseguran estar feliz en sus puestos de trabajo generando así que el trabajador olvide las duraciones que dichas demandas laborales le exijan.

En la contratación de hipótesis en el desarrollo de la investigación fue laboral es bajo en la financiera, se observa que el 61% de los colaboradores de la financiera tienen un nivel medio en cuanto al nivel de compromiso laboral conformado por las tres dimensiones que son vigor, dedicación y absorción en conjunto, esto se atribuye a que los colaboradores realizan sus tareas con esfuerzo y dedicación todos los días, debido que le ponen énfasis a todo lo que realizan .Lo cual se relaciona con lo expuesto por Reyes (2016), además que en los últimos años el compromiso laboral ha ido evolucionando en la creación de nuevas estrategias para dar valor en la empresa relacionando así al colaborador y la organización.(Meyer & Allen, 1999, citado por Henríquez 2017).

V. Conclusiones

- 5.1.En la investigación el 60% de los 35 colaboradores encuestado perciben un nivel de vigor medio en la financiera de la Región Piura 2018 debido a que ellos llegan a sus labores llenos de energía dispuestos a realizar actividades poniendo todo de su parte.(tabla3.1)
- 5.2.En la investigación el 57% de los 35 colaboradores encuestados perciben un nivel de dedicación medio en la financiera de la Región Piura2018 debido a que ellos buscan sentirse concentrados en sus puestos de trabajo para poder realizar sus sus tareas con esmero.(tabla3.2)
- 5.3.En la investigación ell 66% de los 35 colaboradores encuestados perciben un nivel de absorción medio en la financiera de la Región Piura2018 debido a que para ellos la concentración en sus puestos de trabajos es clave para poder llegar a sus metas en conjunto.(tabla3.3)
- 5.4.En la investigación ,el compromiso laboral tiene un medio nivel en los de la financiera de la Región Piura nos dice que el 61% de ellos tienen un nivel medio debido a que ellos se identifican y mantiene un lazo emocional con la empresa.(figura1).

VI. Recomendaciones

- 6.1. Se sugiere al representante de RR.HH de la organización, trabajar mediante charlas motivadoras, para aumentar al nivel de vigor y así hacer que ellos puedan aumentar su resiliencia mental que tienen a la hora de laborar.
- 6.2. Se sugiere al jefe de recursos humanos de la organización trabajar en averiguar qué factores disminuyen la dedicación al momento de laborar.
- 6.3. Se sugiere al encargado de recursos humanos mantener el trabajo en equipo, esto mejorara el clima laboral y se verá reflejado en el servicio al usuario.
- 6.4. Se sugiere al encargado del personal implementar un sistema de monitoreo como son evaluaciones seguidas, es por eso que a diario debe existir el feedback de lo que se está haciendo para así hacerle partícipe de las cosas de la empresa.
- 6.5. Se sugiere al administrador otorgarles reconocimientos en los logros de las metas establecidas pues así genera felicidad en el trabajo, apoyando también así al desarrollo profesional de los trabajadores dándoles oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.
- 6.6. Se sugiere al administrador otorgarles el poder de delegar algunas de las tareas, esto hará que su nivel de compromiso aumente ya que es importante para ellos demostrarle su confianza.
- 6.7. Se sugiere realizar estudios de diseño correlacional con la variable satisfacción laboral para llegar así a determinar la relación entre estas dos variables y que factores más comunes son los que influyen en el nivel de compromiso laboral. De la misma manera también se recomienda realizar una investigación experimental en dos grupos aplicando estrategias como es la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo que promuevan el compromiso laboral.

Referencias

Andrade, P., Betanzos, N. y Paz, F. (2012). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045002>

Baron, R. y Greenberg, R. (2003). Behavior in organizations. (8a ed.) *Upper Saddle River*, NJ: Prentice – Hall. EE.UU. Miami.

Blanco, M. y Castro, P. (2011). *Análisis comparativo del compromiso organizacional Manifestado por madres y mujeres sin hijos*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Boliviana San Pablo, La Paz, Bolivia.

Calderón, J., & Laca, F., & Pando, M., & Pedroza, F. (2015). *Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos*. *Psicogente*, 18 (34), 267-277

Cárdenas, T (2014). *Engagement* (Ilusión por el trabajo 7a ed.). Red Durango de Investigadores Educativos A.C. México.

Cernas-Ortiz, Daniel Arturo, Mercado-Salgado, Patricia, & Davis, Mark A.. (2018). El Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(1), 1-9

Contreras Quevedo, Carlos Alberto. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 37-42. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100008>

Class y Asociados S.A. (2012). Fundamento de clasificación de riesgo de Caja de ahorro y Crédito Trujillo S.A. Recuperado de <http://classrating.com/Trujillo.PDF>.

De Chávez Ramírez, Dellanira Ruiz, Pando Moreno, Manuel, Aranda Beltrán, Carolina, & Almeida Perales, Cristina. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 116-120. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>

De la Puente, L. (2017) *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal de la municipalidad provincial de Trujillo*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología), Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Fernández, A. (2014) *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados y operarios de una empresa textil del distrito la Esperanza en Trujillo*. (Tesis para optar el título profesional de Psicología), Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

García Lirios, C., & Carreón Guillén, J., & Hernández Valdés, J., & Morales Flores, M. (2014). Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública. *Acta Universitaria*, 24 (1), 48-59. Recuperado de

García Tejada, Mario Luis, & Flores Mamani, Emilio. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa - Perú. *Comuni@cción*, 8(2), 137-147. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200007&lng=es&tlng=es.

González Santa Cruz, F., & Sánchez Cañizares, S., & López Guzmán, T. (2014). Influencia de variables personales en el compromiso organizativo de los empleados del sector hotelero. *Revista Galega de Economía*, 23 (2), 27-46.

Fernández, R., Hernández, C., Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: Mc. Graw-Hill.

Henríquez (2017) *El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco*

de la Nación de Trujillo, 2017. (Tesis de licenciatura).Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.

Zayas-Agüero, Pedro Manuel, Báez-Santana, Rafael Antonio,(2010) Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista. *Ciencias Holguín* : Recuperado de:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181545579004>> ISSN

Gómez (2011). Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4552>

Grupo el Diario Gestión. (2016). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Recuperado de: <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>

López, C. M. (1999). Formas de relaciones laborales en Colombia: Diversidad y cambio. En L. G. Arango & C. M. López (Comps.). Globalización, apertura económica y relaciones industriales en América Latina. Bogotá: Facultad de Ciencias Humanas, UN. Colección CES

Lupercio Urzúa, Refugio, Carlos Ornelas, Carmen Estela, González Adame, Yolanda, Relación entre dos Posibles Antecedentes del Desempeño de los Empleados:Desarrollo Moral y Compromiso Organizacional. Conciencia Tecnológica: Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94403405>> ISSN 1405-5597

Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo (12ª ed.). México: Mc. Graw Hill.

Sotelo, M (2016). Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego (tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2368>

. Mañas Rodríguez, M., & Salvador Ferrer, C., & Díaz Fúnez, P., & Pecino Medina, V. (2014). Impacto de la comunicación de funciones directivas sobre el compromiso de los trabajadores en la Administración Pública. *Universitas Psychologica*, 13 (4), 1581-1587.

García Tejada, Mario Luis, & Flores Mamani, Emilio. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa - Perú. *Comuni@cción*, 8(2), 137-147. Recuperado en 21 de noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200007&lng=es&tlng=es.

Contreras Quevedo, Carlos Alberto. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 37-42. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100008>

Larico, R. I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román –Juliaca 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú.

Vega, W. (2016). *Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la dirección regional de educación de Ayacucho-2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho

García, M. G. e Ibarra, L. A. (2014). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Eumed. Recuperado de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html

Peralta Gómez, M., & Santofimio, A., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, (19), 81-109

Carreón Guillén, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración*, 60 (1), 31-51

Escala de Valoración de Alfa de Cronbach

Tabla: Escala de Valoración de Alfa de Cronbach

Valor de Alfa de Cronbach	Apreciación
[0.95 α + >	Muy elevada o Excelente
[0.90 – 0.95 >	Elevada
[0.85 – 0.90 >	Muy buena
[0.80 – 0.85 >	Buena
[0.75 – 0.80 >	Muy Respetable
[0.70 – 0.75 >	Respetable
[0.65 – 0.70 >	Mínimamente Aceptable
[0.40 – 0.65 >	Moderada
[0.00 – 0.40 >	Inaceptable

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmer Francisco Viza Lopez, titular
del DNI. N° 1853235, de profesión
MBA en Administración, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
El Banco de la Nación de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Trujillo, a los 13 días del mes de Junio del
2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lesvia Zenaida Lozano Miranda, titular
del DNI. N° 17932960, de profesión
Ing. industrial, ejerciendo
actualmente como Docente en en la
Institución Universidad César Vallejo - Trujillo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
El Banco de la Nación de Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 16 días del mes de Junio del
2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

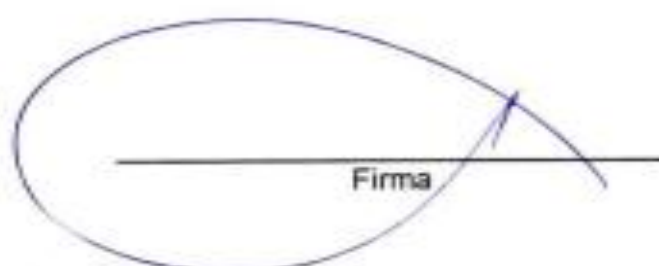
Yo, Carlos Atiba Figueroa Neira, titular
del DNI N° 18176815, de profesión
Economista, ejerciendo
actualmente como Especialista en Patrimonio, en la
Institución UGEL 01 EL CONVENIO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Trujillo, a los 14 días del mes de Junio del
2017


Firma

Encuesta de trabajo y bienestar (UWES) – ENCUESTA DE COMPROMISO LABORAL

PRESENTACION: Reciba Ud. el más cordial saludo de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo. Este cuestionario se realiza para completar los requisitos de tesis con una duración de 4 A 6 minutos que contara con 7 opciones de respuesta, lo que nos ayudara a de Determinar la relación entre Job Crafting y el Compromiso Laboral en la Caja Trujillo de la ciudad de Talara en el año 2018. Agradecemos por ante mano su gentil participación.

	Casi nunca	Raramente	A veces	A menudo	Muy a menudo	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Algunas veces o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Alguna vez a la semana	Todos los

DATOS GENERALES:

SEXO:

☐☐

EDAD:

1. _____ En mi trabajo, me siento lleno de energía * (VI1)
2. _____ Me parece que el trabajo que hago está lleno de significado y propósito (DE1)
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso (VI2) *
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2) *
6. _____ Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás a mí alrededor (AB2)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE3) *
8. _____ Cuando me levanto en la mañana, tengo ganas de ir a trabajar (VI3) *
9. _____ Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente (AB3) *
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4) *
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4) *
12. _____ Puedo continuar trabajando por períodos muy largos a la vez (VI4)
13. _____ Para mí, mi trabajo es desafiante (DE5)
14. _____ Me dejo llevar cuando estoy trabajando (AB5) *
15. _____ En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente (VI5)
16. _____ Es difícil separarme de mi trabajo (AB6)
17. _____ En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien (VI6)

Versión acortada (UWES-9); VI = vigor; DE = dedicación; AB = absorción © Schaufeli y Bakker (2003).

La Escala de Compromiso Laboral de Utrecht es gratuita para su uso en investigaciones científicas no comerciales. Se prohíbe el uso comercial y / o no científico, a menos que los autores otorguen un permiso previo por escrito

FICHA TÉCNICA

Instrumento 01: Cuestionario de Compromiso Laboral

Nombre original.- Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Autor.- Schaufeli & Bakker (2003)

Administración.- Individual

Duración.- Aproximadamente de 4 a 6 minutos

Aplicación.- Trabajadores

Nivel Lector.- Primario

Puntuación.- Computarizada.

Significación.- 3 Dimensiones: Vigor, Dedicación, Absorción

Usos. - Determinar si existe Compromiso Laboral en la organización

Materiales. - Cuestionario que contienen los ítems.

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala De Medición			
El compromiso laboral de los colaboradores de una financiera de la ciudad de Talara en el año 2018	¿Cuál es el nivel del Compromiso Laboral de los colaboradores de una financiera de la ciudad de Talara en el año 2018?	Objetivo General:		Compromiso Laboral	Es un apego donde influye el sentimiento dominando los positivos para cumplimiento de sus metas laborales. (Salanova y Schaufeli 2009, citado por Aldaña 2013)	El compromiso laboral se medirá a través de absorción , dedicación y vigor la cual necesitaremos usar la encuesta.	1. Vigor	En mi trabajo, me siento lleno de energía	1	Ordinal			
		Determinar el nivel de Compromiso Laboral de los colaboradores de una financiera de la ciudad de Talara en el año 2018	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso					4					
			Cuando me levanto en la mañana, tengo ganas de ir a trabajar					8					
			Puedo continuar trabajando por períodos muy largos a la vez					12					
			En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente					15					
			En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien					17					
		Objetivos Específicos:	O1: Determinar el nivel de vigor el nivel de los colaboradores en una financiera. O2: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores en una financiera. O3: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores en una financiera. O4: Elaborar una propuesta de mejora según los resultados.				2. Dedicación	Me parece que el trabajo que hago está lleno de significado y propósito	2				
								Estoy entusiasmado con mi trabajo	5				
								Mi trabajo me inspira	7				
								Estoy orgulloso del trabajo que hago	10				
								Para mí, mi trabajo es desafiante	13				
							3.. Absorción	El tiempo vuela cuando estoy trabajndo	3				
								Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás a mi alrededor	6				
								Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente	9				
								Estoy inmerso en mi trabajo	11				
								Me dejo llevar cuando estoy trabajando	14				
									16				
		Es difícil separarme de mi trabajo											

Nota: Elaborado por la teoría de Salanova, Schaufeli y Bakker 2009



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Lesli Henríquez López

ASESORES

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

Mg. José Paredes Alvarado

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

Trujillo - Perú

2017

En mi trabajo, me siento lleno de energía

	Frecuencia	Porcentaje
raramente	3	8,6
a veces	5	14,3
a menudo	7	20,0
muy a menudo	15	42,9
siempre	5	14,3
Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien

	Frecuencia	Porcentaje
Válido raramente	1	2,9
a veces	8	22,9
a menudo	10	28,6
muy a menudo	9	25,7
siempre	7	20,0
Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

El tiempo vuela cuando estoy trabajando

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	raramente	5	14,3
	a veces	9	25,7
	a menudo	6	17,1
	muy a menudo	10	28,6
	siempre	5	14,3
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	raramente	1	2,9
	a veces	11	31,4
	a menudo	15	42,9
	muy a menudo	4	11,4
	siempre	4	11,4
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Estoy orgulloso del trabajo que hago

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	raramente	1	2,9
	a veces	6	17,1
	a menudo	10	28,6
	muy a menudo	13	37,1
	siempre	5	14,3
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Me parece que el trabajo que hago está lleno de significado y propósito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	11,4
	raramente	4	11,4
	a veces	13	37,1
	a menudo	4	11,4
	muy a menudo	4	11,4
	siempre	6	17,1
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Estoy entusiasmado con mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	2,9
	raramente	1	2,9
	a veces	9	25,7
	a menudo	12	34,3
	muy a menudo	8	22,9
	siempre	4	11,4
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Cuando estoy trabajando me olvido de todo lo demás a mi alrededor

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	5,7
	raramente	4	11,4
	a veces	12	34,3
	a menudo	5	14,3
	muy a menudo	7	20,0
	siempre	5	14,3
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	raramente	2	5,7
	a veces	12	34,3
	a menudo	10	28,6
	muy a menudo	6	17,1
	siempre	5	14,3
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Mi trabajo me inspira

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	a veces	16	45,7
	a menudo	7	20,0
	muy a menudo	8	22,9
	siempre	4	11,4
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Puedo continuar trabajando por períodos muy largos a la vez

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	2,9
	raramente	3	8,6
	a veces	14	40,0
	a menudo	7	20,0
	muy a menudo	5	14,3
	siempre	5	14,3
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Para mí, mi trabajo es desafiante

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	a veces	9	25,7
	a menudo	9	25,7
	muy a menudo	12	34,3
	siempre	5	14,3
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Cuando me levanto en la mañana tengo ganas de ir a trabajar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	raramente	2	5,7
	a veces	11	31,4
	a menudo	9	25,7
	muy a menudo	10	28,6
	siempre	3	8,6
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Estoy inmerso en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	raramente	1	2,9
	a veces	13	37,1
	a menudo	7	20,0
	muy a menudo	10	28,6
	siempre	4	11,4
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Me dejo llevar cuando estoy trabajando

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	raramente	1	2,9
	a veces	17	48,6
	a menudo	9	25,7
	muy a menudo	6	17,1
	siempre	2	5,7
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

En mi trabajo soy muy resistente mentalmente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	raramente	2	5,7
	a veces	10	28,6
	a menudo	11	31,4
	muy a menudo	4	11,4
	siempre	8	22,9
	Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Es difícil separarme de mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
raramente	3	8,6
a veces	5	14,3
a menudo	7	20,0
muy a menudo	15	42,9
siempre	5	14,3
Total	35	100,0

Nota: Valores obtenidos mediante una encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura